Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Заводоуковского муниципального округа «Бигилинская средняя общеобразовательная школа имени первого директора, отличника народного образования СССР А.П. Горохова»
(МАОУ «Бигилинская СОШ»)

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора школы
от 30.12.2025 №457/ОД

Положение
О порядке рассмотрения обращений граждан
в МАОУ «Бигилинская СОШ

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в МАОУ «Бигилинская СОШ»» (далее – образовательная организация и (или) школа) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273 -ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», уставом образовательной организации.

1.2. Данное Положение регламентирует порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в МАОУ «Бигилинская СОШ», а также контроль за их исполнением как в МАОУ «Бигилинская СОШ», так и в его филиалах Горюновская СОШ, Першинская ООШ и Дроновская ООШ.

1.3. Основные термины, используемые в Положении о порядке рассмотрения обращений граждан в МАОУ «Бигилинская СОШ» (далее – Положение):

1.3.1. обращение гражданина (далее - обращение) – направленное в образовательную организацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МАОУ «Бигилинская СОШ»;

1.3.2. предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов, деятельности образовательной организации;

1.3.3. заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе образовательной организации и должностных лиц, либо критика деятельности образовательной организации и должностных лиц;

1.3.4. жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3.5. должностное лицо – директор образовательной организации, заместители

директора, главный бухгалтер.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в образовательную организацию, должностным лицам образовательной организации.

1.5. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Сведения о месте нахождения МАОУ «Бигилинская СОШ», почтовом адресе для направления обращений, адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором, его заместителями размещаются на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.8. Обращения граждан могут быть направлены:

– почтой России или нарочно по адресу: 627103, Тюменская область, Заводоуковский район, с. Бигила, ул. Школьная, зд. 20 (приемная);

электронной почтой по адресам: mou408688@yandex.ru; zgo-sch-bigila@obl72.ru

– bigschool72@yandex.ru;

– по телефонам: 8 (34542)3-57-26;

– на сайт образовательной организации по адресу: https://bigila-shkola.su

1.8. Все обращения граждан, поступающие в МАОУ «Бигилинская СОШ», подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан (приложение).

1.9. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию образовательной организации, недопустим.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц МАОУ «Бигилинская СОШ» при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения в МАОУ «Бигилинская СОШ» гражданин имеет право:

2.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.1.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2 . МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностное лицо:

2.2.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2.2.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

2.2.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных

прав, свобод и законных интересов гражданина;

2.2.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2.2.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию или к должностному лицу с критикой деятельности образовательной организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в образовательную организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностное лицо:

2.5.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2.5.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

2.5.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

2.5.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2.5.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает:

- либо наименование образовательной организации, в которую направляет обращение в письменной форме;
- либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и

материалы в электронной форме.

4. Направление и регистрация письменного обращения

4.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МАОУ «Бигилинская СОШ» или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в образовательную организацию или должностному лицу.

Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МАОУ «Бигилинская СОШ», регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных образовательной организации или должностного лица, направляется в течение 7-ми дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5-ти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7-ми дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.6. МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в образовательную организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.8. В случае если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в образовательную организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.9. Обращение, поступившее в МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.10. В случае необходимости рассматривающие обращение образовательная организация или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

5. Рассмотрение обращения

5.1. МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностное лицо:

5.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

5.1.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для

рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

5.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5.1.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.2. МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу образовательной организации или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.3. Ответ на обращение подписывается директором образовательной организации, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

5.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в образовательную организацию или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований п. 2.4 настоящего Положения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на

обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в образовательную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4.1. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в образовательную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор образовательной организации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одну и ту же образовательную организацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.5.1. В случае поступления в МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п. 5.4 настоящего Положения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующую образовательную организацию или соответствующему должностному лицу.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

7.1. Письменное обращение, поступившее в МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 5.2 настоящего Положения, директор образовательной организации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в МАОУ «Бигилинская СОШ» осуществляется директором и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан в рамках рабочего времени.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через размещение информации на информационном

стенде в образовательной организации, сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8.2. В случае обращения гражданина к директору или его заместителям по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

8.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале регистрации обращений граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.8. Отдельные категории граждан в соответствии с частью 7 Федерального закона от 03.11.2015 № 305-ФЗ пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. МАОУ «Бигилинская СОШ» и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10. Ответственность за нарушение настоящего Положения

10.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.2. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

10.3. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения МАОУ «Бигилинская СОШ» или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАОУ «Бигилинская СОШ» является локальным нормативным актом образовательной организации, утверждается приказом директора образовательной организации.

11.2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАОУ «Бигилинская СОШ» принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п. 11.1. настоящего Положения.

11.3. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Приложение
к положению «О порядке рассмотрения обращений граждан
в МАОУ «Бигилинская СОШ»»

Журнал регистрации обращений граждан

№ п.п	Дата регистрации обращения	ФИО гражданина, адрес, телефон	Вид обращения (заявление, обращение, жалоба)	Краткое содержание	Срок исполнения	Исполнитель (ФИО, должность)	Отметка об исполнении обращения